

ขอบเขตของงาน (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2567

1. ความเป็นมา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักคือ การบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้ง การคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างาน และให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง โดยมีหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมและหน่วยงานอื่นเป็นพันธมิตรร่วมให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้ คือการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย คณะกรรมการ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน หน่วยบริการอื่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป รวมทั้งผู้บริหาร และบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เพื่อนำความคิดเห็นไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนางานประกันสังคมให้ก้าวไปข้างหน้า และสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่มควบคู่กับสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในคุณค่าของการประกันสังคมที่ทุกภาคส่วนร่วมเป็นเจ้าของ เพื่อให้ได้ผลสำรวจมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมในภาพรวม อันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันและความเชื่อมั่นที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ประโยชน์จากผล การสำรวจมาพัฒนางานประกันสังคมและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยบริการ และรายงานผลการประเมินตามตัวชี้วัดของสำนักงานประกันสังคม อีกทั้ง ผู้บริหารยังสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาและตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานได้ในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานประกันสังคม ณ หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมในเชิงพื้นที่ และหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม

2.2 เพื่อสำรวจความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคม

2.3 เพื่อนำเสนอการวิเคราะห์ผลสำรวจและการวิเคราะห์เชิงพื้นที่ มาวิเคราะห์หาปัจจัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนข้อมูลในการกำหนดนโยบาย

2.4 เพื่อสร้างแผนการยกระดับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สํารวจ และ การประเมินผล

3.2 มีผลงานที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลงานอ้างอิงอย่างน้อย 2 โครงการ โดยวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาทต่อโครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่ ส่งมอบงาน แล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ

3.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอข้อเทคนิคต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่า คุณสมบัติไม่ครบถ้วน

3.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง และปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

4. รายละเอียดของงาน

4.1 จัดทำกระบวนการวิจัยในการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อยดังนี้

(1) บทนำ เช่น แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัย แนวทาง การเก็บข้อมูล ร่างบทเนื้อหา (สารบัญ) ของรูปเล่มรายงาน เป็นต้น

(2) สร้างเครื่องมือในการสำรวจ เช่น การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เกณฑ์การแปลผล ร่างแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น

(3) การกำหนดขนาดตัวอย่างต้องครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติและกระบวนการวิจัย ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ หน่วยบริการในเชิงพื้นที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 30,000 ตัวอย่าง (อ้างอิงจากผลสำรวจที่ผ่านมา) และสำรวจผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนไม่น้อยกว่า 20,000 ตัวอย่าง โดยสัดส่วนขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ และแบบสอบถาม ด้านการแพทย์ต้องมีสถานพยาบาลหลักที่เป็นคู่สัญญาของกองทุนประกันสังคมและสถานพยาบาลในความตกลง ของกองทุนเงินทดแทนทั่วประเทศ อย่างน้อยจังหวัดละ 1 แห่ง (โรงพยาบาลหลัก) และสถานพยาบาลเครือข่าย รวมทั่วประเทศ ไม่น้อยกว่า 200 แห่ง

(4) แผนการดำเนินงานตามกิจกรรม เช่น แผนการเก็บข้อมูล แผนการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

4.2 ร่างแบบสอบถามที่ใช้สำรวจต้องผ่านผู้เชี่ยวชาญ เพื่อวิเคราะห์แนวคำถามก่อนนำไปสำรวจ

4.3 สำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้ สํารวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้ บริการของ สำนักงานประกันสังคม ปี 2567 โดยสำรวจ ณ หน่วยบริการในเชิงพื้นที่ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานประกันสังคม หน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงและพันธมิตร ร่วมให้บริการ และให้ครอบคลุมในประเด็นต่างๆ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการแพทย์ ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นต้น โดยจำแนกการใช้บริการของกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน

4.4 สํารวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น หรือหน่วยบริการอื่นที่สำนักงานประกันสังคมทำสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง และพันธมิตรร่วมให้บริการ ในประเด็นที่มีโครงสร้างเหมือนกัน หรือมีการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือเทียบเคียง ของลักษณะงานประเภทอื่น อย่างน้อย 1 หน่วยงาน

4.5 สํารวจความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ต่อสำนักงานประกันสังคม อย่างน้อยจําแนกตาม อายุ /เพศ /ประเภทผู้รับบริการ /กองทุน /หน่วยบริการ หรือ มิติอื่นๆ

4.6 จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผล ตามหลักการทางสถิติและจัดทำรายงาน โดยการแปลผล อย่างน้อยจําแนก รายกองทุน /รายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม /หน่วยบริการอื่น /รายภาค ตามขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่ และเรียงลำดับ)

4.7 จัดทำลำดับผลสำรวจความพึงพอใจ จําแนกตามขนาดของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคม (เล็ก กลาง ใหญ่) และรายภาค

4.8 จัดทำการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ และการบริหารจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4.9 จัดทำการวิเคราะห์ปัจจัยและความเสี่ยงของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการ คุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาางานของสำนักงานประกันสังคม

4.10 ศึกษาวิเคราะห์ผลความพึงพอใจรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม ย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ ปี 2564 - 2566 และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจในปี 2567 โดยสรุปเน้นประเด็นสำคัญ เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ข้อเสนอแนะและแผนการปรับปรุง และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ณ สำนักงาน เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ ภาระงาน และปริมาณงาน เป็นต้น

4.11 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการจัดเก็บข้อมูล และการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ หน่วยบริการ ของสำนักงานประกันสังคม และหนังสือหรือเอกสารที่ให้หน่วยบริการลงนามรับทราบการลงพื้นที่

4.12 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจ ระดมความคิดเห็นในการพัฒนาการบริการ โดยดำเนินการเป็นรายภาค ไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง เช่น ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ตะวันออก และ ตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นต้น จำนวนครั้งละ 1 วัน และมีผู้เข้าร่วมประชุมรวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 300 คน และ เป็นผู้แทนจากหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้รับจ้างรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ไม่รวมค่าที่พักและค่าเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ หากเกิดเหตุสุดวิสัยทำให้ ไม่สามารถจัดการประชุมตามรูปแบบปกติได้ ต้องนำเสนอรูปแบบการจัดการประชุมที่เหมาะสม และขอความเห็นชอบ จากสำนักงานประกันสังคมก่อนจัดการประชุม โดยต้องมีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมครบตามที่กำหนด และผู้รับจ้าง เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการประชมนั้น

4.13 จัดทำรางวัล (โล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ) ให้แก่หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคมที่มี ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมสูงสุด โดยจําแนกรางวัลตามด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาให้บริการ แยกตาม ขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

4.14 จัดทำข้อเสนอแนะ หรือนวัตกรรมการให้บริการ และแผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานประกันสังคม

4.15 จัดทำเล่มผลสำรวจและข้อเสนอแนะรายหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม บทสรุปสำหรับผู้บริหาร บทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสรุปผลสำรวจในรูปแบบ Infographic ตามที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด

5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

5.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคาที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ โดยพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านราคาที่เป็นไปตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงานของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละราย โดยจะให้ความสำคัญกับข้อเสนอด้านเทคนิค เนื่องจากการดำเนินงานต้องใช้อาศัยความรู้หลายด้านในการวิเคราะห์ผล จัดทำข้อเสนอแนะ หรือนวัตกรรมการให้บริการ และจัดทำแผนการปรับปรุงให้บริการในภาพรวม เช่น ความผูกพัน ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความเสีย เป็นต้น

5.2 สิทธิในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

- (1) พิจารณาตามข้อ 3 คุณสมบัติผู้เสนอราคา
- (2) พิจารณาตามข้อ 5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน
- (3) พิจารณาความคุ้มค่าของราคา

5.3 หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ

(1) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมานำเสนอหรือชี้แจงข้อเสนอด้านเทคนิคต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม หากไม่มานำเสนอจะถือว่าไม่ผ่านคุณสมบัติ ทั้งนี้ ในวันที่มานำเสนอหรือชี้แจงข้อเสนอด้านเทคนิคให้ผู้ยื่นข้อเสนอจัดทำเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่ม จำนวน 7 ชุด โดยให้ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอพร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) กำกับในเอกสารนั้นด้วย

(2) ข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องครอบคลุมเนื้อหาสาระตามรายละเอียดของงานที่ได้กำหนดไว้ และมีบุคลากรผู้ร่วมดำเนินงาน ขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาการดำเนินงานทุกขั้นตอน

(3) ข้อเสนอด้านเทคนิค คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาเอกสารด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติ และหลักฐานเอกสารถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะต้องได้คะแนนด้านเทคนิคไม่น้อยกว่า 70 คะแนน ของคะแนนข้อเสนอด้านเทคนิค ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนข้อ 5.4 (ข้อ 1) ข้อเสนอด้านเทคนิคคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

(4) ข้อเสนอด้านราคา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาราคาเฉพาะผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาด้านเทคนิคเท่านั้น โดยไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดจ้าง

5.4 หลักเกณฑ์การให้คะแนน

| รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ | คะแนน | น้ำหนัก |
|--|-------|---------|
| <p>1. ข้อเสนอด้านเทคนิค</p> | 100 | 80 |
| <p>1) ประสิทธิภาพและผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีประสบการณ์หรือผลงานในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง - 3 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 โครงการ มีวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท ต่อโครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี - 7 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 2 โครงการ มีวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท ต่อโครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี - 11 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 3 โครงการ มีวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท ต่อโครงการ และเป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี - 15 คะแนน : มีประสบการณ์ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 3 โครงการ มีวงเงินดำเนินการไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท ต่อโครงการ เป็นผลงานย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี และมีผลงานเกี่ยวกับการจัดทำแผน หรือนวัตกรรมการให้บริการ เช่น แผนพัฒนาการให้บริการ แผนการปรับปรุงการให้บริการ และนวัตกรรมการให้บริการในเชิงรุก | 15 | |
| <p>2) ข้อเสนอด้านเทคนิคที่สอดคล้องกับรายละเอียดของงาน ได้แก่</p> | 60 | |
| <p>(2.1) กรอบแนวคิดการวิจัย คือ กรอบของการวิจัยที่เป็นผลสรุปจากการศึกษาและทดลองทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย (15 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีกรอบแนวคิด - 3 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และการตั้งสมมติฐาน - 7 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ตั้งสมมติฐาน และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง - 11 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ตั้งสมมติฐาน การวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์ตัวแปร - 15 คะแนน : มีกรอบแนวคิด ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี ตั้งสมมติฐาน การวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์ตัวแปร และมีแนวคิดวิเคราะห์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | | |
| <p>(2.2) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (15 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีขนาดตัวอย่าง ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - 3 คะแนน : มีขนาดตัวอย่าง ไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - 7 คะแนน : มีขนาดตัวอย่าง ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - 11 คะแนน : มีขนาดตัวอย่าง ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแสดงแต่ละกลุ่มตัวอย่างชัดเจน - 15 คะแนน : มีขนาดตัวอย่าง ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแสดงแต่ละกลุ่มตัวอย่างชัดเจน และสัดส่วนขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ หรือมีกลุ่มตัวอย่างนอกเหนืออ้างอิงจากผลสำรวจที่ผ่านมา | | |

| รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ | คะแนน | น้ำหนัก |
|--|-------|---------|
| <p>(2.3) เทคนิคการออกแบบสอบถาม (10 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีวิธีหรือแนวคิดในการออกแบบสอบถาม - 2 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม - 4 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - 6 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ - 8 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม - 10 คะแนน : มีวิธีหรือแนวคิดการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม และวิธีการประเมินแบบสอบถาม หรือมีเทคนิคการออกแบบสอบถามนอกเหนืออ้างอิงจากผลสำรวจที่ผ่านมา | | |
| <p>(2.4) การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล (15 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรม - 3 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรม - 5 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด - 7 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด และมีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล - 9 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด มีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล - 11 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด มีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล และขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล - 13 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด มีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล - 15 คะแนน : มีแผนการดำเนินงานจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด มีเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การแปรผล มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล วิธีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการในภาพรวม หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล | | |
| <p>(2.5) ข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง (5 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง - 3 คะแนน : มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง - 5 คะแนน : มีข้อเสนออื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดในขอบเขตการจ้าง และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการหรือในอนาคต | | |

| รายละเอียดคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ | คะแนน | น้ำหนัก |
|---|-------|---------|
| <p>3) ข้อเสนอด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สํารวจ และการประเมินผล - 3 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สํารวจ และการประเมินผล และมีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง - 5 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สํารวจ และการประเมินผล ไม่น้อยกว่า 1 ปี มีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 5 คน - 7 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สํารวจ และการประเมินผล มากกว่า 2 ปี มีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง มีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 5 คน - 10 คะแนน : มีบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์ในงานวิจัย ด้านสังคมศาสตร์ สถิติ การวิเคราะห์ สํารวจ และการประเมินผล มากกว่า 2 ปี มีทีมคณะวิจัยในการดำเนินงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง มีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานวิจัย ไม่น้อยกว่า 5 คน และมีบุคลากรในทีมวิจัยมีประสบการณ์เป็นวิทยากรในการนำเสนอเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรือเคยได้รับรางวัล หรือใบประกาศในผลงานเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจหรือที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ | 10 | |
| <p>4) การนำเสนอ /สรุปภาพรวม</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 คะแนน : ไม่มานำเสนอข้อเทคนิคต่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ ตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ในประกาศสำนักงานประกันสังคม - 3 คะแนน : มานำเสนอ สรุปสาระสำคัญภาพรวมไม่ได้ตามเวลานำเสนอที่กำหนด และตอบข้อซักถามได้ไม่ครบถ้วน คำตอบไม่ตรงประเด็นหรือไม่ชัดเจน - 5 คะแนน : มานำเสนอ สรุปสาระสำคัญภาพรวมได้ตามเวลานำเสนอที่กำหนด และตอบข้อซักถามได้ไม่ครบถ้วน คำตอบไม่ตรงประเด็นหรือไม่ชัดเจน - 7 คะแนน : มานำเสนอ สรุปสาระสำคัญภาพรวมได้ตามเวลานำเสนอที่กำหนด และตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน คำตอบไม่ตรงประเด็นหรือไม่ชัดเจน และมีเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่ม - 9 คะแนน : มานำเสนอ สรุปสาระสำคัญภาพรวมได้ตามเวลานำเสนอที่กำหนด และตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน คำตอบไม่ตรงประเด็นหรือไม่ชัดเจน และมีเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่ม จำนวน 7 ชุด - 11 คะแนน : นำเสนอ สรุปสาระสำคัญภาพรวมได้ตามเวลานำเสนอที่กำหนด และตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน ชัดเจน และมีเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่ม จำนวน 7 ชุด และมี การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานในอนาคต - 15 คะแนน : นำเสนอ สรุปสาระสำคัญภาพรวมได้ตามเวลานำเสนอที่กำหนด และตอบข้อซักถามได้ครบถ้วน ชัดเจน มีเอกสารประกอบการนำเสนอเป็นรูปเล่ม จำนวน 7 ชุด มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือวางแผนการดำเนินงานของสำนักงานในอนาคต และสามารถแสดงทัศนภาพข้อมูล (Data Visualization) ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงแสดงผลการศึกษาในเชิงพื้นที่ได้ (Localization) | 15 | |
| 2. ข้อเสนอด้านราคา | 100 | 20 |
| รวม | | 100 |

5.5 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

การตัดสินใจคัดเลือก คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณา โดยการนำลำดับที่ด้านเทคนิคและลำดับที่ด้านราคารวมกัน โดยข้อเสนอด้านเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 80 และ ข้อเสนอราคา คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้ลำดับที่ดีที่สุดจะเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก กรณีได้ลำดับเท่ากัน คณะกรรมการฯ จะพิจารณาคะแนนด้านเทคนิคเป็นหลัก โดยผลการตัดสินใจของคณะกรรมการฯ ถือเป็นที่สุด

6. วงเงินงบประมาณ

5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

7. กำหนดเวลาส่งมอบงาน

ระยะเวลาดำเนินการ 7 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา แบ่งเป็น 3 งวดงาน ดังนี้

7.1 แผนการดำเนินงานในภาพรวม ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา จำนวน 2 ชุด

7.2 จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) งวดที่ 1 ภายใน 1 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วยรายละเอียดของงานข้อ 4.1 – 4.2

7.3 จัดทำร่างรายงาน (Draft Final Report) งวดที่ 2 ภายใน 5 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วย งานงวดที่ 1 และรายละเอียดของงาน ข้อ 4.3 – 4.11

7.4 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) งวดที่ 3 ภายใน 7 เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม จำนวน 10 เล่ม และไฟล์ข้อมูลทั้งหมด บรรจุใน Flash Drive จำนวน 5 อัน มีเนื้อหาประกอบด้วย งานงวดที่ 1 – 2 และรายละเอียดของงานข้อ 4.12 – 4.15

8. งวดงานและการจ่ายเงิน

แบ่งจ่ายเป็น 3 งวดเงิน ดังนี้

8.1 งวดที่ 1 ชำระค่าจ้างร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.2 และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.2 งวดที่ 2 ชำระค่าจ้างร้อยละ 50 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.3 และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

8.3 งวดที่ 3 ชำระค่าจ้างร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดเมื่อส่งมอบงานตามข้อ 7.4 และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

9. อัตราค่าปรับ

หากส่งมอบงานแต่ละงวดงาน (ข้อ 7.2 – 7.4) มีเนื้อหาไม่ครบถ้วน หรือส่งมอบงานล่าช้ากว่าระยะเวลา ตามสัญญา หรือละทิ้งงาน หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง โดยผู้ว่าจ้างจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบ และจะกำหนดระยะเวลาพอสมควร เพื่อให้ผู้รับจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตาม ระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยคิดค่าปรับเป็นรายงวดงานและ หักจากค่าจ้างการจ่ายเงินตามงวดงานนั้น และต้องเสียค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้าง การจ่ายเงินตามงวดงานนั้น จนกว่าจะได้ดำเนินการเสร็จสิ้น ทั้งนี้ ในกรณีเกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเรียกค่าเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้รับจ้างอีกด้วย หรือผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอก เลิกสัญญาได้ทันทีในกรณีดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องชดใช้คืนเงินทุนทั้งหมดหรือบางส่วนตามที่ผู้ว่าจ้าง เห็นสมควรแก่ผู้ว่าจ้าง ภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับแต่วันที่ผู้ว่าจ้างได้แจ้งหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบ

10. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง และกำหนดระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง

10.1 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม และหน่วยบริการอื่น เพื่อจัดทำแผนการเก็บข้อมูลรายหน่วยงาน

10.2 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายของงานทั้งหมดในการดำเนินงาน และวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและวัสดุทั้งหลายตามสัญญาจ้าง ข้อเสนอที่ยื่นตามขอบเขตของงาน (TOR) และ ข้อเสนออื่นเพิ่มเติมในระหว่างสัญญาจ้าง

10.3 ในระหว่างการดำเนินการหากมีความจำเป็นต้องเชิญผู้แทนจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นของผู้แทนหรือผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว

10.4 ผู้รับจ้างจะต้องมีทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมและเพียงพอในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล สามารถติดต่อประสานงานได้ทันที พร้อมนำเสนอผลงานตามงวดงาน และมีอุปกรณ์การทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

10.5 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจให้มีความถูกต้อง หากมีความคลาดเคลื่อนจะต้องรับประกันความบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา 3 เดือน นับถัดจากวันที่ ผู้รับจ้างได้รับมอบงาน โดยต้องรีบจัดการแก้ไขให้มีความถูกต้อง ภายในระยะเวลา 1 เดือน นับถัดจากวันที่ ได้รับแจ้งความคลาดเคลื่อนบกพร่องของงาน

11. ข้อสงวนสิทธิ

11.1 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาว่าจ้าง ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างไม่อาจทำตามสัญญาจ้างที่ได้ เจริญจากลง หรือมีเหตุจำเป็นอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการจ้างได้ ให้ถือว่าสัญญาเป็น อันเลิกไป ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิโต้แย้งและเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

11.2 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหลักตามที่ระบุไว้ในข้อเสนอ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ ของราชการเป็นสำคัญและผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการโดยไม่มีเงื่อนไข ยกเว้นได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้าง

11.3 ผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะ แผนงาน มาตรการ และเอกสารทั้งหมดในโครงการถือเป็น กรรมสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมขอสงวนสิทธิในการนำไปใช้ประโยชน์ หรือ ดัดแปลงเพิ่มเติม เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจการของสำนักงานประกันสังคม โดยไม่ถือว่าเป็นการลอกเลียนหรือ ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและไม่มีภาระต้องจ่ายค่าตอบแทนใดๆ แก่ผู้รับจ้าง และงานตามสัญญาจ้างที่แล้ว เสร็จสมบูรณ์ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม

เอกสารแนบท้ายขอบเขตของงานจ้าง (TOR)
การสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2567

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการของหน่วยบริการสำนักงานประกันสังคมและหน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานประกันสังคม ดังนี้
 - 2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เช่น บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น
 - 2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น คณะกรรมการ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน สถานพยาบาล ธนาคาร หน่วยบริการอื่นที่ร่วมให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป เป็นต้น
3. หน่วยบริการของสำนักงานประกันสังคม หมายถึง สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขา
4. หน่วยบริการอื่น (อ้างอิงตามที่สำนักงานประกันสังคมประกาศ) หมายถึง หน่วยงานที่ร่วมให้บริการด้านต่างๆ กับสำนักงานประกันสังคม เช่น สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน ธนาคารในความตกลงของสำนักงานประกันสังคม ไปรษณีย์ไทย เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น